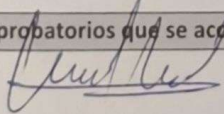





RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO		Nº 000015		2024 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante				
	CARLOS EDUARDO SOLIS LUQUE				
	Teléfono: 995347490				
2	Correo electrónico				
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico				<input type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico:				
3	Documento de Identidad del Reclamante				
	DNI	Carnet de Extranjería		Pasaporte	
	06793793				
4	Domicilio del Reclamante				
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País				
	Calle Hernando Valdivia 350 Dpto D Jesús María				
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo				
	Administrador del Aeropuerto				
	TITO LUQUE ROJAS				
6	Identificación y Precisión del Reclamo				
	<p>Para pasar el control dejé mis bolsos, monedas, Coney, relojes, pulsera y al caminar y estando en el portico detector de metales, me avisó que me tenía que dejar mi portero que llevavo a los hombros, pero como estaba caminando ya había pasado el portico y no tome nada, sin embargo me hicieron que retrocediera y que fuera a donde estaba los bultos para que deje mi portero y que y recién me permitieron pasar, por sentido común al ya haber pasado con portero y no poner la alarma me debían dejar pasar.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>				
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)				
					
	Firma		Huella digital		
					
	Fecha: 18 de SEPTIEMBRE de 2024				

PROVEEDOR



## RESOLUCIÓN N° 015-2024-AAP-AQP

**Expediente :** 015-2024-AAP-AQP  
**Reclamante :** Carlos Eduardo Solís Luque

Arequipa, 23 de Septiembre de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 015-2024-AAP-AQP de fecha 18 de Septiembre de 2024, interpuesto por Carlos Eduardo Solís Luque identificado con DNI N° 06793293 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (en adelante, el Aeropuerto).

### **CONSIDERANDO:**

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud al Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano el 05 de enero de 2011. En consecuencia, tiene a su cargo, entre otros, los servicios referidos al uso y acceso a la infraestructura aeroportuaria, así como la seguridad de las instalaciones del Aeropuerto.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio del 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de OSITRAN).

Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigor a partir del 02 de noviembre de 2011.

Que, el Artículo 5° del Reglamento, establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, siendo que estos deben ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13° del Reglamento. Del mismo modo, los reclamos deben cumplir los requisitos de presentación previstos en el Artículo 16° del Reglamento.

Que, el Reclamante manifiesta su incomodidad debido a que en el momento que se disponía a pasar por el pórtico detector de metales, se le habría requerido a retirarse la chompa que llevaba en los hombros.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 027-2024-AAP-MRMM que da cuenta de lo acontecido tras las averiguaciones correspondiente, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que incluye imágenes de las cámaras de seguridad.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar de la reclamante, sin embargo, debe tener en consideración que conforme refiere el informe la Ley de Seguridad de la Aviación Civil, Ley N° 28404, señala lo siguiente:





1. La Ley 28404 - Ley de Seguridad de la Aviación Civil indica:

Artículo 11:

11.1 Todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. Caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.

Que, de la misma manera el procedimiento SEG-AAP-PON-004(a) "Inspección de personas a través del pórtico detector de metales" señala lo siguiente:

2. El procedimiento SEG-AAP-PON-004(a) Inspección de personas a través del pórtico detector de metales:

1. Antes de la inspección

b. Solicitar a la persona que será sometida a inspección que se retire abrigos, casacas, gorras, sombreros o cualquier indumentaria que pueda impedir una correcta inspección. También solicitar el retiro de artículos metálicos (correas, monedas, llaves, etc.) y artículos electrónicos que pueda afectar una correcta inspección.

- En caso la persona rehusé o se niegue a ser inspeccionada, se le informará acerca lo estipulado en la Ley 28404 y se le impedirá el acceso a la Zona de Seguridad Restringida.

2. Durante la inspección

- Dar la autorización verbal a la persona a ser inspeccionada, para que pase caminado a velocidad normal a través del PDM.

Que, en razón a ello, el reclamante debe comprender que existe procedimientos de seguridad que corresponder ser estrictamente observados a fin de garantizar la seguridad de pasajeros y usuarios del transporte aéreo, y que de no observar los mismo suponen un riesgo a las operaciones de seguridad aeronáutica, por lo que a fin de dar cumplimiento a la normativa se le requirió que para pasar por el pórtico detector de metales, debía de poner la chompa en las bandejas para que la misma sea inspeccionada en la máquina de rayos x.

Que, de lo indicado no se advierte incumplimiento de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., en tanto que de los hechos se advierte que el pasajero no cumplió con seguir las indicaciones de dejar la chompa que llevaba en los hombros, por lo que tuvo regresar a dejar dicha prenda para poder pasar por el pórtico detector de metales, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo.

Finalmente, resulta necesario precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de quince (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en artículo 21° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.



Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 015-2024-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el reporte de seguridad aeroportuaria que se adjunta.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 027-2024-AAP-MRMM al domicilio consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

<sup>1</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

**Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración**

*El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.*

*Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.*

**Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación**

*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.*

*El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.*

*El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.*



**INFORME N° 027-2024-AAP-MRMM**

**PARA** : Tito Luque Rojas  
**Gerente de Aeropuerto**

**DE** : Milton Renzo Monzon Marin  
**Supervisor de seguridad - AQP**

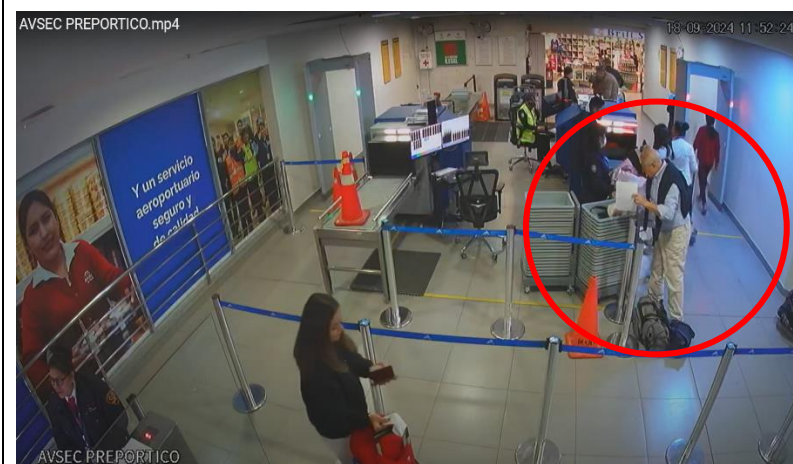
**FECHA** : 19 de septiembre del 2024

**ASUNTO** : Reclamo N° 015-2024- AAP-AQP

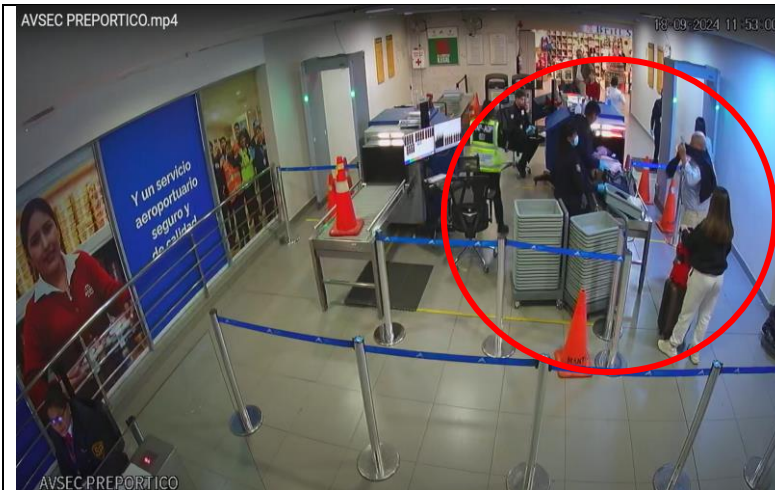
Sirva la presente para saludarlo cordialmente, e informarle respecto al reclamo de mención en el asunto.



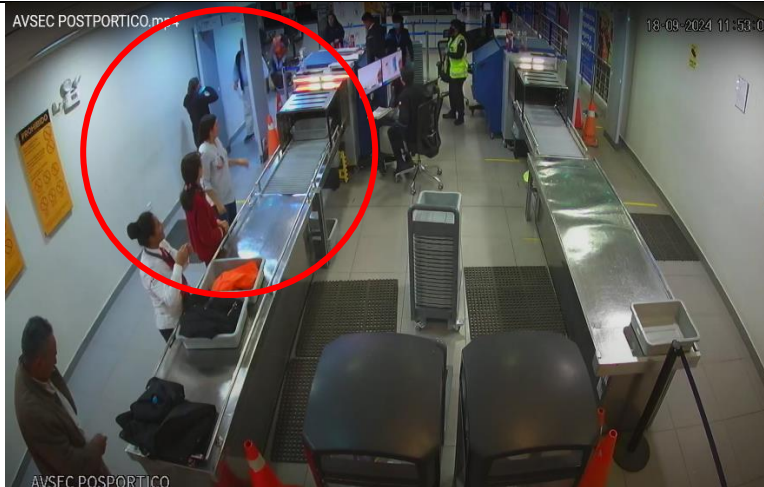
Siendo las 11:49 horas del 18 de septiembre del presente, el pasajero ingresa a sala de inspección y pasa por el control de TUUA.



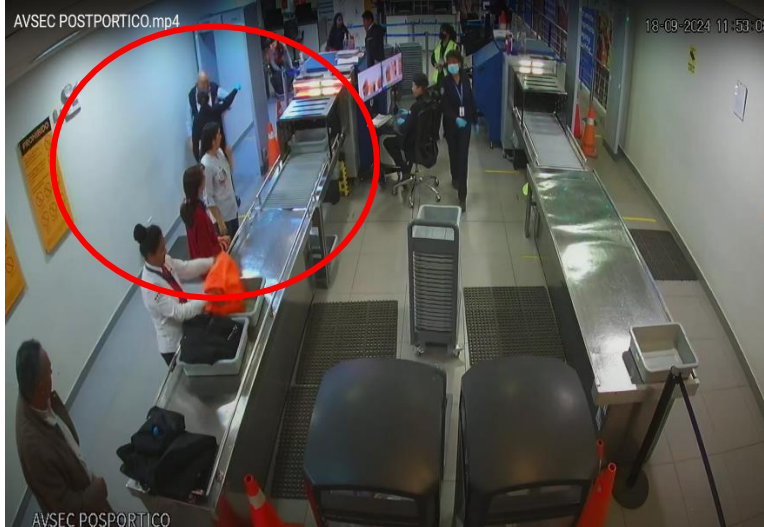
El pasajero deja sus pertenencias en las bandejas para ser inspeccionadas antes de poder ingresar a la zona de embarque, que es un área de seguridad restringida. La oficial AVSEC, que se encontraba en el puesto de pre-máquina, le indica que debe retirarse la polera. El pasajero hace el gesto de agarrar la polera

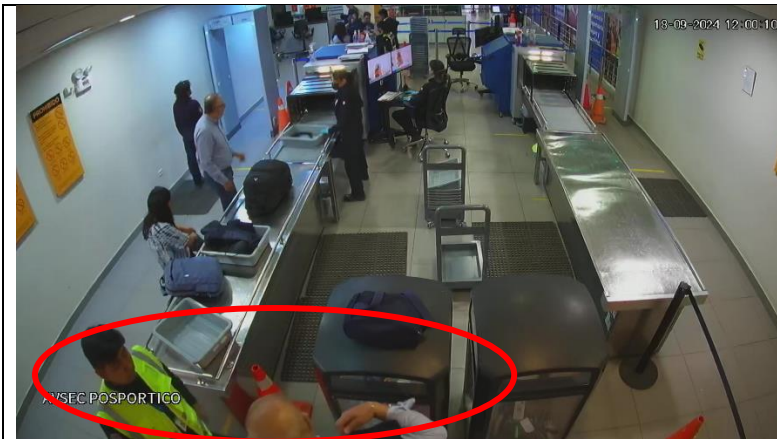


y menciona que no es necesario.

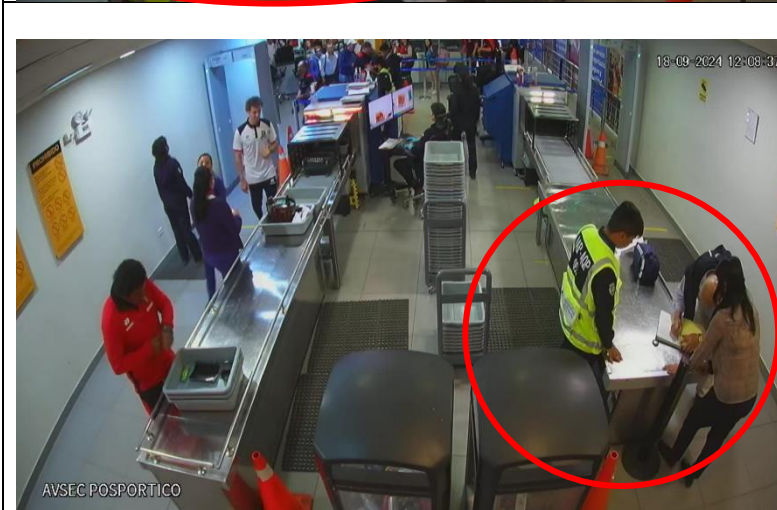


Antes de pasar por el pórtico detector de metales, la oficial AVSEC que cubría ese puesto le indica al pasajero que debe retirarse la polera, según el procedimiento SEG-AAP-PON-04(a) "Inspección de Personas a través del Pórtico Detector de Metales".





El pasajero solicita hablar con el encargado de turno, quien se acerca a las 12:00 horas y le brinda una explicación sobre el motivo por el cual se le hizo retirar la polera. A pesar de ello, el pasajero insiste en pedir el libro de reclamaciones.



El personal de informes se dirige al lugar y hace entrega del libro de reclamaciones.

## ANTECEDENTES:

1. La Ley 28404 - Ley de Seguridad de la Aviación Civil indica:

Artículo 11:

11.1 Todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. Caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.



2. El procedimiento SEG-AAP-PON-004(a) Inspección de personas a través del pórtico detector de metales:
  1. Antes de la inspección
    - b. Solicitar a la persona que será sometida a inspección que se retire abrigos, casacas, gorras, sombreros o cualquier indumentaria que pueda impedir una correcta inspección. También solicitar el retiro de artículos metálicos (correas, monedas, llaves, etc.) y artículos electrónicos que pueda afectar una correcta inspección.
      - En caso la persona rehusé o se niegue a ser inspeccionada, se le informará acerca lo estipulado en la Ley 28404 y se le impedirá el acceso a la Zona de Seguridad Restringida.
  2. Durante la inspección
    - Dar la autorización verbal a la persona a ser inspeccionada, para que pase caminado a velocidad normal a través del PDM.

#### CONCLUSIONES:

- La oficial AVSEC que se encontraba en el puesto de post-pórtico realizó la indicación al pasajero en estricto cumplimiento de la regulación vigente, SEG-AAP-PON-004(a) "Inspección de personas a través del pórtico detector de metales". Por este motivo, se le indicó que debía retirarse la polera.
- El pasajero no acató las indicaciones del personal en el puesto de pre-máquina, ya que no se retiró la polera como se le había solicitado, decidiendo continuar su marcha.
- Todos estos procedimientos se realizan en estricto cumplimiento de la normativa vigente, con el objetivo de garantizar la seguridad de todas las personas involucradas. Es fundamental que los pasajeros sigan las indicaciones del personal de seguridad para asegurar que el proceso se desarrolle de manera eficiente y se cumplan los estándares establecidos. El incumplimiento de estas instrucciones puede comprometer el control adecuado y provocar retrasos innecesarios.





Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente.

---

MILTON RENZO MONZON MARIN  
SUPERVISOR AVSEC



CAR-0848-2024-AAP

Lima, 27 de Septiembre 2024.

Señor  
**CARLOS EDUARDO SOLIS LUQUE**  
Calle Hermilio Valdizan N° 350 – Departamento D  
Jesús María.-

	<i>Notaría</i> <i>Carlos Herrera Carrera</i>
Avenida Andrés A. Cáceres N° 158 Miraflores - Central Telefónica. 652-1200	
Miraflores,	<b>27 SEP. 2024</b>
CARTA NOTARIAL N° <u>168441</u>	
D LEG. DEL NOTARIO N° 1048 (ART. DEL 100 AL 103) Y REGLAMENTO APROBADO POR EL D.S N° 003-2009-JUS (ART. 48 AL 50)	
Ingresada por: _____	
Asistente: _____	

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 015-2024-AAP-AYP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 015-2024-AAP-AYP, de fecha 18 de Septiembre de 2024, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Este documento no ha sido redactado en esta notaría.

Apoderado  
**Aeropuertos Andinos del Perú S.A.**  
**RUC 20538593053**



CARGO

CERTIFICO : QUE EL ORIGINAL DE LA PRESENTE CARTA NOTARIAL SE DILIGENCIO EL DIA 01/10/2024 A LAS 03:53 PM, EN LA DIRECCION INDICADA DE CONFORMIDAD CON LA LEY DEL NOTARIADO, LA MISMA QUE SE DEJO BAJO PUERTA (CON AUTORIZACION DEL REMITENTE) AL NO ENCONTRAR A PERSONA ALGUNA QUE ATIENDA LA PRESENTE. DOY FE. . . . .  
MIRAFLORES, UN (01) DE OCTUBRE DEL DOS MIL VEINTICUATRO. . . . .



*Carlos Herrera Carrera*  
*Miraflores de Lima*

